

企業究竟有什麼社會責任？

李元莎、何順文 | 企業管治

究竟企業的基本責任是什麼？除以合法合情的方法賺錢外，究竟還有沒有其他社會責任？有沒有責任作出公益捐獻？或有其他更高層次的社會責任？

今天企業社會責任（CSR）一詞已成為環球社會的熱門話題和流行管理術語，很多企業高層十分關心和推行所謂 CSR 政策和活動。但很可惜，雖然 CSR 被視為重要的主流課題，真正了解究竟什麼是 CSR，及為什麼要 CSR 的人卻不多，其中更存有許多謬誤或誤解。很多人以為企業不作鉅額捐獻就等於未盡社會責任，也混淆了政府、企業與企業家的角色和責任。

企業社會責任的理念

事實上，企業社會責任是一個涉及商業和社會的關係之問題，兩者互惠互利。但市場認可的行為，社會不一定認可。中國自古以來，我們一直擔心商人會為賺錢而犧牲社會利益，並呼籲商人要「重義輕利」、「取之有道」、及「發財立品」，賺錢後更要為社會多作貢獻。在西方二十世紀初時福特汽車創辦人亨利福特提出企業要賺錢，也要為大眾提供就業機會和所須服務，「商業是一種社會服務而不是一個供人發財的機會」。由此可見當今所謂 CSR 概念很早已有雛型。

當然，一些自由經濟學家並不贊成上述的看法，例如，有人認為企業不負責分配社會財富或提升社會公義，這都是政府應該負擔的保障。芝加哥學派的佛利民就認為企業賺錢已為社會作出了貢獻（如納稅、創造就業、供應人民所需產品服務），而企業的責任只有一個，就是有效運用其資源使利潤最大化，但前提是要遵守市場遊戲規則，即在公開自由競爭環境下以合情合法方式來賺錢。雖然佛利民反對「CSR」的概念，但他認同經商要遵守遊戲規則，事實上就等如履行了今天我們所謂企業的最基本社會責任。

CSR 一詞在半個世紀前已出現，但由於當時企業大部分為個人擁有和控制，因此較多用「商人社會責任」一詞。

CSR 由哲學或理論逐漸變成一個社會關心和具實踐性的課題，甚至是一場企業公民運動（例如聯合國的「全球契約」運動），尋求企業在為股東賺錢的責任之餘，必須照顧和平衡其他持份者利益，並盡力承擔更多公益和政府的責任。最近「大家樂」在社群大眾的壓力下收回合法但不合情的員工用膳時間無薪建議，就是最佳例證之一。事實上，如社會矛盾日深失去和諧，對企業及企業家也不利。

對不同持份者的社會責任

廣義來說，企業社會責任就是企業對不同持份者（或稱利害關係者或利益相關者）的各種社會責任。具體來說，CSR 可分為兩個主要層面：（1）社會責任及（2）持份者。按筆者的分析，社會責任共有六個層次：經濟、法規、環境、道德、公益/慈善、及制度/政策。因此 CSR 不單單是指環保與公益活動。

在持份者方面，可分為九個群體：股東、高層領導、員工、顧客、供應商（包括外判商）、競爭對手、政府、公民團體、及社區大眾。因此這個矩陣模式涵蓋了社會在某一特定時期對公司組織在各個責任上的期待。

舉例來說，企業的經濟社會責任就是在公平自由競爭環境及合法合情手段（合法不一定合乎社會的期望）下，為顧客提供價格合理所須的產品



■ 近期鬧得沸沸揚揚的大家樂事件，再次掀起企業社會責任的熱烈討論。

（資料圖片）

或服務，對僱員提供合理的薪酬待遇，及為股東取得一個合理的投資回報。利潤本身假設是一個引導社會資源有效率配置的信息。在這個優化（但不必「賺到盡」）盈利過程上已反映了企業的經濟價值貢獻。但第一層的經濟責任必須建基於法律、環境及道德等責任的大前提下履行，例如不做毒奶粉、污染河道、扭曲市場信息、或出售客戶私隱之類的事。因此我們可以把這四個責任統稱為「基本社會責任」，都是企業起碼該做的事。此外，社會不應強加於企業太多其他要求包括公益責任。

有學者曾指出「持份者」觀點並不實際可行，因如要企業管理層照顧多方面不同持份者的利益，等於對任何人（特別是股東）都不須負責。管理層可能會利用這個觀點作藉口逃避不良業績的責任。這等於以往內地國企喊叫「為人民服務」，及肩負經濟、政治及公益等不同目標，結果只弄到四不像也不能將企業虧損歸咎於管理層。北大張維迎教授認為企業如要兼顧多個目標，就很難作經濟問責。但筆者認為股東利益與其他持份者利益不一定有衝突，問題是如何作出平衡與製造共贏的局面，並能保障企業長遠的持續發展。企業推動社會責任可以增加員工歸屬感及顧客忠誠，這些都可以反映在企業的品牌和商譽上，成為無形的資產。

不應混淆企業與企業家責任

因此管理「責任」（responsibility）必須具先後次序及考核性，與「問責」（accountability）相配合。企業須釐定短期與長期的全方位效績指標（類似平衡計分卡），找出最恰當的平衡。

再者，企業擁有權屬於股東而非管理層。如果每年預批慈善捐款金額不大，一般上市企業會交由董事會或行政總裁自行決定分配。否則管理層也不應據股東之慨，而應尊重私有產權交由股東私人自行決定，並自由選擇捐款對象。最後，企業在「發財」前後都應守法遵德，樹立正面社會形象，而非只是在「發財」後才「立品」捐獻。再者，捐獻是好事，盡社會倫理道德教化及完善制度政策的義務，將更為重要和受人敬重。

李元莎 美國威斯康辛大學商學院助理教授
何順文 澳門大學副校長（學術）兼香港企業管治論壇主席